

Решением Арбитражного суда Камчатского края от 9 сентября 2016 года ФГУП «Почта России» привлечено к административной ответственности, предусмотренной частью 3 статьи 14.1 КоАП РФ, и назначено наказание в виде административного штрафа в размере 35 000 рублей.

Как сообщил представитель арбитражного суда, поводом послужило обращение Управления Роскомнадзора по Камчатскому краю с заявлением о привлечении ФГУП к административной ответственности за нарушение условий, предусмотренных специальным разрешением (лицензией) при осуществлении предпринимательской деятельности в сфере оказания услуг почтовой связи, выразившееся в невыполнении обязанностей по соблюдению сроков доставки почтового перевода.

Пострадала жительница Петропавловска-Камчатского, которая решила воспользоваться услугами почты, чтобы отправить 11 тысяч рублей родственнице в поселок Атласово Мильковского района. Женщины, как сейчас говорят, «не продвинутые», электронным кошелькам не доверяют, да и пользоваться ими толком не умеют. А тут такая заманчивая услуга срочного безадресного перевода в рамках продукта «Форсаж». Срок осуществления перевода с выплатой в других отделениях связи до 100 000 рублей составляет не более 1 часа! Это так в рекламе написано.

На самом деле адресат получила перевод только 17 мая, отправив его 10 мая. А если еще учесть, что родственница из Атласова испытывала материальные трудности, является инвалидом второй группы, и при этом была вынуждена каждый день ходить в местное почтовое отделение в надежде, что денежный перевод, наконец, поступил.

Естественно, терпеть такие издевательства было бы слишком милосердным к нерадивым почтовым работникам, и клиентка обратилась с жалобой в Роскомнадзор. Арбитражный суд, куда поступили материалы дела, пришел к выводу, что ФГУП «Почта России» не обеспечило пересылку указанного почтового перевода в установленные контрольные сроки (в течение 1 часа), чем нарушило требования «Перечня лицензионных условий осуществления деятельности в области оказания услуг почтовой

связи», утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18.02.2005 № 87.

Довольно показательным для данного предприятия является и тот факт, что представитель ФГУП «Почта России» заявил на суде об отсутствии вины предприятия в нарушении сроков пересылки перевода из-за вышедшей из строя контрольно-кассовой машины, которая находилась в ремонте, и в связи с этим у предприятия отсутствовала возможность оказывать услуги через почтово-кассовый терминал «WinPost». А также просил признать данное правонарушение малозначительным.

Однако суд не счел указанную предприятием причину уважительной, поскольку предприятие как оператор почтовой связи в целях соблюдения лицензионных требований обязано поддерживать работоспособность контрольно-кассовой техники, а также не допускать нарушения принятых на себя обязательств по соблюдению сроков доставки почтовых переводов. По поводу незначительности правонарушения, представителю Почты в суде разъяснили, что наказание предприятие должно понести за пренебрежительное отношение к исполнению своих обязанностей. Жаль, что законом не предусмотрена ответственность за аморальность попытки представить вопиющую халатность и издевательское отношение к клиентам, как малозначительное правонарушение.

Тема «Почты России» далеко не нова, не просто так об этой корпорации в народе анекдоты ходят. Наша газета тоже уже писала об этом. (№ 853 от 17.08. 2016), в частности мы неоднократно пытались добиться ответа на вопрос: почему почтовые отделения в краевом центре и других населенных пунктах Камчатки открыты не полный рабочий день. Все попытки были тщетны. Молчит камчатское отделение ФГУП «Почта России». Зато из Роскомнадзора пришел ответ очень быстро, по электронной почте, без всяких формальностей и запросов дополнительных доказательств существования «заблудившихся» почтовых отправок: «Управлением Роскомнадзора по Камчатскому краю в отношении оператора связи ФГУП «Почта России» за нарушение контрольных сроков пересылки 25.08.2016 возбуждено дело об административном правонарушении по ч. 3 ст. 14.1 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях. Материалы дела направлены на рассмотрение в адрес Арбитражного суда города Москвы». Дело в том, что на почте систематически нарушают собственный регламент работы. Существует Распоряжение ФГУП «Почта России» от 31.03.2016 № 14-р, которым введены контрольные сроки пересылки посылок, нормативы их обработки и перевозки, а также доставки извещений. В нашем случае одна посылка «задержалась» на 7 дней, вторая – на один день. Так что ФГУП «Почта России» ждет очередной штраф.

Официальной статистики нарушений сроков доставки отправлений Почтой России нет, но интернет пестрит жалобами и рекомендациями, как с этим бороться и куда обращаться. Очевидно, что если бы на данном предприятии была неформально налажена работа с жалобами и обращениями клиентов, такого потока штрафов можно было бы избежать, даже не пытаясь улучшить обслуживание клиентов в целом. Сейчас повсеместно внедряются услуги, которые можно осуществить в электронном виде. Не отстает и почта. Напомним, что вопрос, как оставить жалобу или претензию, считается одним из самых популярных на официальном сайте Почты России. В частности, там сказано: «Претензионное заявление по российским и международным отправлениям можно заполнить на сайте, распечатать и подать в отделение Почты России. Также претензию или жалобу можно оставить онлайн-консультанту, в мобильном приложении, с помощью обращения через общественную приемную или позвонив по телефону службы поддержки 8-800-2005-888».

Но на самом деле жалобу у вас примут только в одном случае – если вы ее лично принесете в почтовое отделение. Другие варианты даже не рассматриваются. В какое именно отделение нести жалобу, не указано. Значит, если ваше почтовое отправление потерялось где-то между Магаданом и Находкой, а вы сами в это время находитесь в Волгограде... Какова вероятность, что в такой ситуации ваш вопль о помощи вообще найдет конкретного исполнителя? Все консультанты и сотрудники службы поддержки на ваши претензии по телефону, как попугайчики, отвечают одно и то же: напишите и принесите. В режиме онлайн никто ничего предпринимать даже не собирается. На закономерный вопрос, зачем нести в местное отделение связи жалобу, если посылки затерялись, например, где-то во Владивостоке, ответ все тот же: пишите ручками, идите ножками, а в электронном виде на Почте России вас не слышат и не видят. Поэтому вполне закономерно, что граждане легко и просто отправляют в режиме онлайн претензию на работу Почты России в Роспотребнадзор.

Видимо, поэтому вместо того, чтобы сделать зарплату почтальонов достойной, руководство ФГУП тратит средства на оплату штрафов.

Жанна БАКАЕВА

Справка «В»

часть 3, статья 14.1. КоАП РФ «Осуществление предпринимательской деятельности с нарушением требований и условий, предусмотренных специальным разрешением

(лицензией), – влечет предупреждение или наложение административного штрафа на граждан в размере от одной тысячи пятисот до двух тысяч рублей; на должностных лиц – от трех тысяч до четырех тысяч рублей; на юридическое лицо – от тридцати тысяч до сорока тысяч рублей».